

دورة إسعاد العملاء والحكم المهني في الخدمة

7 – 11 يونيو 2027

ميونخ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إسعاد العملاء والحكم المهني في الخدمة

المرجع: 154451_713 **التاريخ:** 7 – 11 يونيو 2027 **المكان:** ميونخ **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة إسعاد العملاء والحكم المهني في الخدمة لمدة أسبوع، وهي دورة تأسيسية لممثلي خدمة العملاء وفرق الصفوف الأمامية وموظفي مراكز الاتصال ومشرفي الخدمة، ويعود المشاركون بعدة قرارات إسعاد العميل. يقرأ المشاركون مؤشرات التوقع ويختارون التخصيص والمساعدة الاستباقية ويطبقون معايير سلوك قابلة للملاحظة ويستردون إخفاق الخدمة دون تحويل كل تفاعل إلى مبادرة مكلفة. تتناول أجايل للتدريب إسعاد العملاء بوصفه ممارسة للحكم المهني في الخدمة.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن مساعدة العملاء مباشرة عبر قنوات الخدمة
- الفرق المسؤولة عن التعرف على التوقعات والتفضيلات الشخصية
- الفرق المسؤولة عن التواصل الاستباقي ومنع المشكلات
- الفرق المسؤولة عن استعادة الثقة بعد إخفاق الخدمة
- الفرق المسؤولة عن معايرة سلوكيات الخدمة الأمامية

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع تفاعلات العملاء، وتستبعد مهارات التواصل الأساسية واستراتيجية تجربة العميل العامة وإدارة تقنيات مراكز الاتصال وتصميم برامج الولاء.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها الحكم المهني للصفوف الأمامية على ثقة العميل واتساق الخدمة.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال وعلاقات الضيوف والإشراف على الخدمة
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات الرقمية
- الضيافة والخدمات الصحية والتعليمية والبيع بالتجزئة
- النقل والخدمات اللوجستية والمرافق والخدمات المهنية
- جودة الخدمة وفرق عمليات العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل توقعات العميل ومؤشرات التفاعل
- تطبيق معايير سلوك الخدمة باتساق
- استخدام أدلة التفضيل للتخصيص المسؤول
- ترتيب المساعدة الاستباقية في اللحظات المناسبة
- تشخيص إخفاق الخدمة واختيار إجراءات الاسترداد
- تقييم تدخلات إسعاد العميل من خلال استجابته

جدول الدورة

اليوم 1: التوقعات والحكم المهني في الخدمة

- قائمة تحقق مؤشرات توقع العميل
- دليل ملاحظة لحظة الخدمة
- خريطة فجوة التوقع والتقديم
- مصفوفة حدود الحكم المهني في الخدمة
- سجل إشارات ثقة العميل

اليوم 2: الخدمة المتسقة والمخصصة

- معيار سلوك الخدمة القابل للملاحظة
- مذكرة أدلة تفضيلات العميل
- دليل قرار التخصيص المسؤول
- بطاقة معايرة لغة الخدمة
- ورقة مراجعة اتساق التفاعل

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: المساعدة الاستباقية وخيارات الإسعاد

- خريطة محفزات المساعدة الاستباقية
- قائمة تحقق منع جهد العميل
- مصفوفة اختيار تدخل الإسعاد
- اختبار ملاءمة مبادرة الخدمة
- دليل توقيت التواصل الاستباقي

اليوم 4: الاسترداد والمتابعة

- تصنيف أثر إخفاق الخدمة
- شجرة قرار إجراء الاسترداد
- خطة استعادة ثقة العميل
- متعقب متابعة التعهدات
- نموذج مراجعة التعلم من الاسترداد

اليوم 5: ممارسة إسعاد العملاء

- تمرين: تفسير مؤشرات توقع العميل
- تمرين: تخصيص تفاعل خدمي
- تمرين: اختيار تدخل استباقي لإسعاد العميل
- تمرين: استرداد إخفاق الخدمة ومتابعته
- المشروع الختامي: عدة قرارات إسعاد العميل

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والضيافة والصحة والاتصالات لممارسة قرارات إسعاد العملاء.

- نشاط مقترح: تصنيف مؤشرات التوقع واختيار استجابة خدمية ضمن حدود الدور.
- نشاط مقترح: تخصيص تفاعل باستخدام أدلة عميل ملائمة من دون بناء افتراضات غير مدعومة.
- نشاط مقترح: مقارنة خيارات المساعدة الاستباقية من حيث الملاءمة والتوقيت والجهد والاتساق.
- نشاط مقترح: اختيار إجراء استرداد وتسجيل التعهد ومراجعة استجابة العميل.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب إسعاد العملاء والحكم المهني في الخدمة، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب فرق الخدمة الأمامية ومراكز الاتصال وعلاقات الضيوف والإشراف، ويفترض مسؤوليتهم المنتظمة عن تفاعلات العملاء.

كيف يختلف تدريب إسعاد العملاء عن مهارات خدمة العملاء الأساسية؟

يطور تدريب إسعاد العملاء الحكم على التوقعات والتخصيص والمساعدة الاستباقية والاسترداد والمتابعة، بينما تركز المهارات الأساسية على سلوكيات التواصل والتفاعل التأسيسية.

متى يكون تدخل إسعاد العميل مناسبا؟

يكون تدخل الإسعاد مناسبا عندما يستجيب لحاجة أو تفضيل مثبت ويلائم سياق الخدمة ويبقى ضمن حدود الدور ويضيف قيمة ذات صلة دون خلق وعود غير متسقة.

كيف تخصص فرق الصفوف الأمامية خدمة العميل بمسؤولية؟

تخصص الفرق الخدمة باستخدام أدلة ملائمة قدمها العميل أو صرح باستخدامها، وتؤكد التفضيلات غير المؤكدة، وتحمي المعلومات الخاصة، وتتجنب الافتراضات المبنية على المظهر أو الخلفية.

ما الذي يجعل استرداد الخدمة داعما لإسعاد العميل؟

يدعم الاسترداد إسعاد العميل عندما يعترف بالأثر ويعيد السيطرة ويختار معالجة متناسبة ويوضح الملكية ويفي بالتعهدات ويتعلم من الإخفاق.

الخاتمة

يعود المشاركون بعدة قرارات إسعاد العميل التي تضم قوائم التوقع ومعايير السلوك ومذكرات التفضيل ومحفزات الاستباق ومعايير التدخل وأدلة الاسترداد ومتعقبات التعهد ونماذج المراجعة. تستبدل العدة المبادرات المرتجلة بقرارات خدمة ملائمة. كما تساعد الفرق على تقديم تفاعلات مخصصة واستباقية وموجهة للاسترداد باتساق.